

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ระบบการจัดการความรู้ด้านการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ได้ข้อค้นพบที่นำมาสรุปและอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ
2. สรุปผลการศึกษา
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

6.1 ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ

6.1.1 เพื่อศึกษา ความเป็นไปได้ ของสมมุติฐานระบบการจัดการความรู้ด้านการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เพื่อสร้างเป็นต้นแบบการจัดการความรู้ของสำนักงานคดีปกครอง

6.1.2 ออกแบบให้มีระบบ KMS เพื่อสร้างสมรรถนะแก่กลุ่มผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานคดีปกครอง ให้มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพอันเป็นสมรรถนะหลักของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการสูงสุดและพันธกิจของสำนักงานคดีปกครอง

6.1.3 ศึกษารูปแบบการขับเคลื่อนระบบการจัดการความรู้ ผ่านระบบบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ ของ สฝปร. โดยใช้กระบวนการขับเคลื่อนผ่านแผนกลยุทธ์การจัดการความรู้ สำนักงานคดีปกครอง พ.ศ. 2555-2558

6.2 สรุปผลการศึกษา

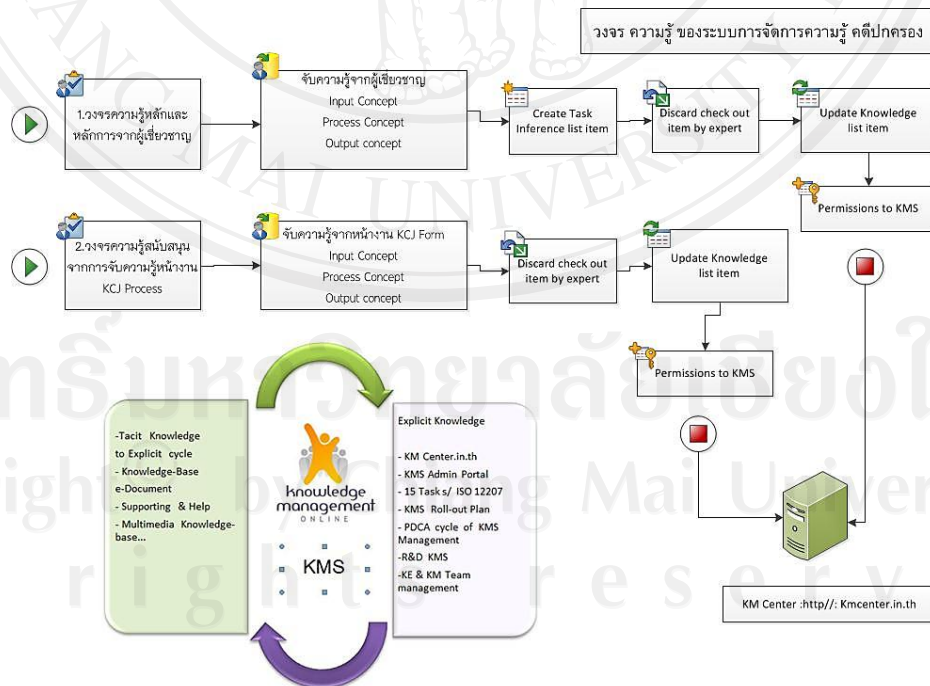
6.2.1 การศึกษาค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา แนวทางแก้ไข โดยใช้แผนภูมิ ก้างปลา สามารถบ่งชี้ถึง สาเหตุของปัญหาได้ชัดเจน และถูกต้อง ทั้งปัจจัยภายใน 4M ได้แก่ MAN Material Method และ Machine และปัจจัยภายนอก (Environment) คือ คำพิพากษามีการเปลี่ยนแปลงแนวทางวินิจฉัยในปัญหาข้อกฎหมายบ่อย เนื่องจากองค์คณะของศาลปกครองไม่มีแนวทางที่เป็นเอกภาพ

แนวทางแก้ไข จึงต้องสร้างกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานด้วยองค์ความรู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้ ด้วยระบบการจัดการความรู้ด้านการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

6.2.2 ระบบการจัดการความรู้ด้านการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตามสมมุติฐานสามารถมีความเป็นไปได้ในการใช้เป็นต้นแบบในการจัดการความรู้ของสำนักงานคดีปกครองด้านการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ด้วยกระบวนการสำคัญ 3 ประการ คือ

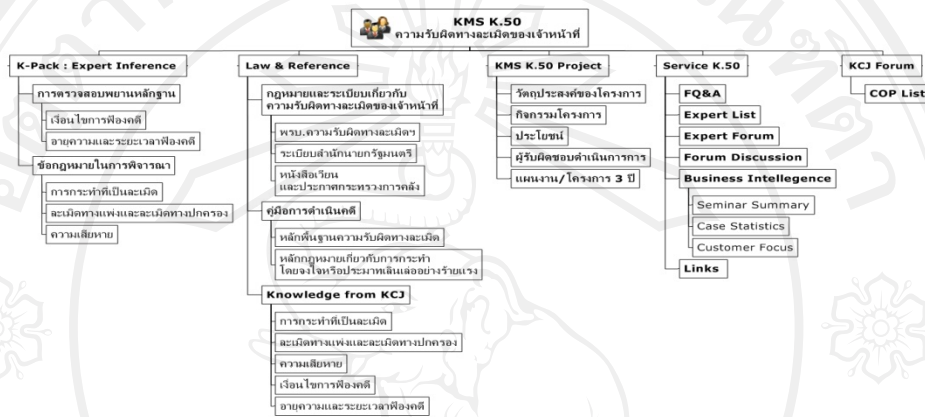
1) กระบวนการสร้างวงจรการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้ แบบ SECI เพื่อการเรียนรู้แบบ Double-Loop Learning เพื่อลดภาวะ Defensive Routine ลงและเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานด้วยองค์ความรู้ (Knowledge Worker) ได้แก่ วงจรความรู้หลักและหลักการของผู้เชี่ยวชาญ (Expert Inference & Domain Concept Cycle) เพื่อแปลง tacit knowledge to explicit knowledge ตามหลักการ Socialization to Externalization ของ Nonaka

2) กระบวนการสร้างวงจรความรู้เสริม ด้วยกระบวนการจับความรู้ KCJ Process เพื่อเสริมต่อไอห้องค์ความรู้หลักของผู้เชี่ยวชาญ มีมิติเชิงลึกในรายละเอียดและกว้างขวางขึ้น โดยการจับความรู้ที่เป็น explicit knowledge to explicit knowledge ตามหลักการ Externalization to Combination ของ Nonaka



รูป 6.1 กระบวนการจับความรู้ KCJ Process

3) การออกแบบสร้างระบบ KMS เพื่อเป็นแหล่งสารสนเทศความรู้ ในรูปแบบองค์ความรู้อิเล็กทรอนิกส์ บนโครงสร้างของโปรแกรม Microsoft Share Point ให้ผู้ใช้งาน สามารถเข้าถึง เรียนรู้ด้วยตนเอง เผยแพร่ความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีระบบสนับสนุนการทำงาน (Supporting System) ให้สามารถทำงานด้วยองค์ความรู้ และต่อ ยอดองค์ความรู้ สังสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ตามหลักการ Combination to Internalization ของ Nonaka เป็นวงจรของ SECI



รูป 6.2 โครงสร้างของโปรแกรม Microsoft Share Point

4) รูปแบบการขับเคลื่อน ระบบการจัดการความรู้ด้านการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ สู่การนำไปใช้งานกับระบบงานประจำ ผ่านกลยุทธ์สำคัญสองประการ คือ

(1) การนำโครงการนำร่อง ด้วย KCJ Process

(2) การจัดทำแผนกลยุทธ์การจัดการความรู้ พ.ศ. 2555-2558 เพื่อเชื่อมโยงกับ

ระบบบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้ ของ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้

5) ด้านการศึกษาความเป็นไปได้ พบว่า ระบบการจัดการความรู้ด้านการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ด้าน ธุรกิจ ด้านเทคนิค และด้านแผนงาน/โครงการ ทุกประเด็นการตรวจ ของแบบ OM-5 ตามมาตรฐานของ CommonKADS และมีความครบถ้วนตาม 15 Task ของ ISO 12207 และ ผ่านมาตรฐานประกันคุณภาพ (Quality Assurance) อันเป็น Task ที่ 15 รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก 2

6.3 อภิปรายผล

6.3.1 ผลการศึกษานี้ ทำให้ได้ ระบบต้นแบบของระบบการจัดการความรู้ด้านการดำเนินคดีปกครอง ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการจัดการความรู้ในกลุ่มงานดำเนินคดีอื่น ๆ หรือกลุ่มงานที่ไม่เกี่ยวกับคดีได้

6.3.2 ผลการศึกษพบว่า การใช้กระบวนการจับความรู้หน้างานด้วย กระบวนการ KCI สามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ได้ล่วงหน้าว่าจะสามารถ สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และใช้ความรู้ในการทำงานได้ โดยเทียบเคียงผลได้จากบริบทของสำนักงานอัยการสิงคโปร์ (Singapore Public Prosecutor : SPD) ซึ่งประสบความสำเร็จมาแล้ว

6.3.3 การเชื่อมโยงระบบการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ด้วยการสร้างเครือข่ายกลางในการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ (KMS Management) โดยมีหน่วยงานหลักเป็นผู้รับผิดชอบและกำกับทั้งระบบ สามารถขับเคลื่อนระบบการจัดการความรู้ให้ยั่งยืนและต่อเนื่องจนสร้างวัฒนธรรมแห่งองค์การการเรียนรู้ได้ เช่นเดียวกับบริบทของสภาอัยการสิงคโปร์ (Attorney General Chamber : AGC)

6.3.4 ต้นแบบระบบการจัดการความรู้ด้านการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ เมื่อเชื่อมโยงกับ การบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ (KMS Management) ของ สป.บร. สามารถใช้เป็นต้นแบบระบบการจัดการความรู้ภาครัฐในทุกส่วนราชการได้เป็นอย่างดี และสามารถขยายเป็นเครือข่ายได้บน โครงสร้างที่เป็นเอกภาพเดียวกัน (Many on One Plateform)

6.4 ข้อเสนอแนะ

6.4.1 เช่นเดียวกับทุกระบบบริหารจัดการ (Management System) สิ่งสำคัญที่พบในการศึกษา คือ ทักษะดียวรับการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และ ภาวะผู้นำ เป็นปัจจัยสำคัญต่อระบบการจัดการความรู้ ดังนั้น หากผู้บริหารระดับสูงขาดสมรรถนะด้านการบริหาร จะขาดทัศนคติวิสัยทัศน์ การบริหารจัดการ มักต่อต้านหรือเพิกเฉยต่อการเปลี่ยนแปลง ทำให้ไม่อาจขับเคลื่อนระบบการจัดการความรู้ได้ แม้ว่าจะใช้แผนกลยุทธ์การจัดการความรู้ก็ตาม เพราะผู้บริหารจะปล่อยปะละเลยให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ โดยขาดการกำกับติดตาม และอาจไม่ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายของแผนดังกล่าว

6.4.2 การใช้กลไกด้านแรงจูงใจ สามารถช่วยให้การจัดการความรู้เติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนได้ หากขาดแรงจูงใจหรือ Key Driver ผลลัพธ์จะไม่เสถียร หรือเกิดภาวะหยุดเติบโตจนถึงตายซากได้ในอนาคต แรงจูงใจที่สำคัญที่เชื่อมโยงกับระบบการจัดการความรู้ได้อย่าง

สอดคล้องคือ การประเมินขีดสมรรถนะ (Competency-Base Management) เช่น สมรรถนะหลัก ซึ่ง
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ระดับการประเมินระดับที่ 5 คือ การจัดการความรู้ ทำให้
ผู้บริหารที่ต้องการผลการประเมินระดับที่ 5 ต้องหันมาดำเนินการระบบการจัดการความรู้ตามแผน
กลยุทธ์การจัดการความรู้ เป็นต้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved